

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi telah berpengaruh besar pada semua bidang termasuk bidang kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan mampu menghasilkan informasi yang cepat, tepat, dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Salah satu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan dalam sistem pelayanan kesehatan adalah dengan mengembangkan sistem informasi pelayanan kesehatan berbasis komputer khususnya dalam pelayanan registrasi pasien. Penggunaan sistem informasi berbasis komputer ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien.

Sistem informasi dapat diartikan sebagai suatu unsur penting dalam instansi, terutama instansi pelayanan kesehatan yang memerlukan pengelolaan data yang baik. Sistem informasi digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menampilkan informasi sebagai pendukung dalam mengambil keputusan.

Menurut peraturan Menteri Kesehatan No 46 tahun 2014 Sistem Informasi Kesehatan adalah seperangkat tatanan yang meliputi data, informasi, indikator, prosedur, perangkat, teknologi dan sumber daya manusia yang dikelola secara terpadu dalam pengambilan keputusan yang berguna dalam menudukung pembangunan Kesehatan (Permenkes, 2014). Setiap fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, salah satunya klinik kesehatan. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik (Permenkes, 2014).

Klinik Wira Sakti Jember merupakan klinik pratama rawat jalan penyelenggara layanan kesehatan yang berlandaskan pada motto "S A K T I". Salah satunya huruf T (terampil) yang berarti petugas yang memberikan pelayanan pada klinik harus cekatan, cepat, tepat, dan efisien. Upaya peningkatan pelayanan kepada pasien merupakan prioritas bagi klinik wirasakti seperti pada pelayanan registrasi pasien. Pelayanan registrasi pasien merupakan proses awal yang perlu

diperhatikan dengan baik bagi pihak penyelenggara pelayanan kesehatan. Kecepatan dan ketepatan pencatatan data registrasi pasien akan mempengaruhi kecepatan layanan medis yang diinginkan. Pelayanan yang baik harus sesuai dengan standar pelayanan yang ada untuk menciptakan kepuasan pasien. Salah satu pengaruh terwujudnya kepuasan pasien adalah waktu tunggu yang singkat. Waktu tunggu adalah waktu yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan mulai pasien mendaftar di tempat pendaftaran rawat jalan sampai pasien ke ruang pemeriksaan untuk mendapat pelayanan dokter (Purwiyanti dkk., 2019)

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Klinik Wira Sakti Jember yaitu hanya terdapat 2 orang yang bertugas di unit pendaftaran diantaranya 1 orang petugas pendaftaran bertugas meng-*input* data pasien dan 1 orang petugas lainnya melakukan anamnesa pemeriksaan awal pasien. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan bulan Januari sampai bulan Juni 2022.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Bulan Januari-Juni 2022
Klinik Wira Sakti Jember

Bulan	Kunjungan Pasien Rawat Jalan
Januari	613
Februari	815
Maret	709
April	588
Mei	627
Juni	595

Sumber: Data Register Pasien Bulan Januari – Bulan Juni 2022 Klinik Wira Sakti Jember

Berdasarkan tabel data kunjungan pasien rawat jalan, tercatat pada bulan Januari terdapat 613 pasien, pada bulan Februari terdapat 815 pasien, 709 pada bulan Maret, 588 pada bulan April, 627 pada bulan Mei, dan 595 pada bulan Juni. Dari uraian tersebut didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada bulan Januari sampai bulan Juni sebanyak 3947 pasien. Jumlah kunjungan pasien yang tinggi tidak sepadan dengan jumlah petugas pendaftaran di Klinik Wira Sakti sehingga menyebabkan antrian panjang yang mempengaruhi waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien yang lama dalam memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan klinik (Lestari dkk., 2020)

Pelayanan registrasi pasien yang ada di Klinik Wira Sakti masih dilakukan secara manual menggunakan buku yang dibantu *microsoft excel*. Pencatatan data pada file *excel* dikelompokkan berdasarkan kunjungan pasien tiap bulannya. Apabila pasien lama datang berkunjung di bulan yang berbeda, petugas akan melakukan pencarian data terlebih dahulu pada bulan-bulan sebelumnya. Jika data yang lama tidak dapat ditemukan, maka petugas akan melakukan pencatatan data kembali. Hal tersebut menyebabkan waktu tunggu pasien di bagian pendaftaran yang lama sehingga pasien tidak segera mendapatkan pelayanan.

Permasalahan lainnya adalah bank nomor rekam medis yang digunakan di Klinik Wira Sakti masih ditulis secara manual. Pencatatan secara manual mengakibatkan terjadinya duplikasi nomor rekam medis. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidakteelitian petugas dalam menulis nomor rekam medis yang telah digunakan. Berikut sampel data yang menunjukkan adanya duplikasi nomor rekam medis.

Tabel 1.2 Data Duplikasi Nomor Rekam Medis

Nomor RM	Nama Pasien	Jumlah
003616	Pasien A Pasien B	2 orang
008243	Pasien C Pasien D Pasien E	3 orang
006827	Pasien F Pasien G	2 orang
004834	Pasien H Pasien I	2 orang
.....
Jumlah Nomor RM = 160		

Sumber: Data Pencatatan Nomor Rekam Medis Klinik Wira Sakti Jember

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa setiap nomor rekam medis dimiliki oleh lebih dari satu pasien dengan jumlah kasus sebanyak 160 nomor rekam medis. Duplikasi nomor rekam medis menyebabkan petugas kesulitan dalam pencarian berkas rekam medis. Hal ini juga dapat berpengaruh pada lamanya waktu tunggu pelayanan. Upaya klinik untuk mengurangi lama waktu tunggu pasien

adalah membuat dokumen rekam medis baru. Namun, menimbulkan dampak lain yaitu terjadinya penumpukan berkas rekam medis pada rak filing. Petugas rekam medis akan menggunakan sela waktu pelayanan untuk mencari berkas rekam medis lebih lanjut agar dapat mengurangi penumpukan berkas rekam medis. Akibatnya, kinerja petugas rekam medis menjadi tidak efektif dan efisien.

Permasalahan lain di Klinik Wira Sakti yaitu tidak memiliki nomor antrian untuk setiap poli. Hal ini menjadi penyebab lain dari lamanya waktu tunggu pasien karena antrian pada poli bergantung pada kecepatan penyediaan rekam medis. Dimana seharusnya pemanggilan pasien untuk mendapatkan pelayanan pada poli diberikan berdasarkan nomor antrian.

Ditinjau dari uraian permasalahan tersebut, maka diperlukan Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web Di Klinik Wira Sakti Jember yang dapat digunakan untuk proses pendaftaran rawat jalan, proses pelaporan serta proses pembayaran pengobatan pasien secara tepat waktu dan berkesinambungan sehingga mempermudah petugas dalam melakukan pencatatan dan pengelolaan data pasien. Selain itu, sistem ini memudahkan pasien melakukan pendaftaran secara *online* dan mendapat nomor antrian poli sehingga pasien dapat mempersempit waktu tunggu pelayanan. Dengan adanya sistem informasi pendaftaran kinerja petugas akan menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan mutu pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Rancang Bangun Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Berbasis Web di Klinik Wira Sakti Jember”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara fokus dan mendalam maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian sistem informasi pendaftaran rawat jalan ini hanya pada pendaftaran rawat jalan, laporan data pasien dan tagihan pelayanan pasien.

1.4 Tujuan

1.4.1 Tujuan Umum

Merancang dan membangun sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis web di Klinik Wira Sakti Jember.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi sistem pendaftaran dan pembayaran yang ada saat ini di Klinik Wira Sakti Jember.
2. Melakukan analisa kebutuhan yang harus dipenuhi untuk merancang sistem informasi pendaftaran dan pembayaran pasien berbasis web di Klinik Wira Sakti Jember.
3. Membuat desain dalam bentuk *Flowchart System*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram* dan pengkodean sistem informasi pendaftaran dan pembayaran pasien di Klinik Wira Sakti Jember dari hasil analisa kebutuhan.
4. Melakukan pengujian sistem informasi pendaftaran dan pembayaran pasien rawat jalan di Klinik Wira Sakti Jember.
5. Membuat output sistem berupa laporan register, laporan kunjungan, laporan pembayaran, cetak nomor antrian dan bukti pembayaran di Klinik Wira Sakti Jember.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat meningkatkan dan menerapkan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi kesehatan serta pengalaman dalam merancang dan membuat sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan berbasis *Web* di Klinik Wirasakti Jember dengan menggunakan metode *Waterfall*.

1.5.2 Bagi Politeknik Negeri Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk ilmu pemrograman berbasis *website* khususnya di bidang rekam medis dalam hal perancangan dan pembuatan sistem informasi serta dapat menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya.

1.5.3 Bagi Klinik Wira Sakti Jember

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai aplikasi sistem informasi pendaftaran pasien yang dapat memberikan kemudahan bagi petugas dalam pengelolaan data pasien, peningkatan keamanan data dan peningkatan mutu pelayanan terhadap pasien.